



MEMORIA DE CALIDADE

Facultade de Filoloxía

Curso Académico: 2017/2018

Índice

1.	Introdución	2
2.	Seguimento do Sistema de Garantía de Calidade	3
3.	Anexo: Informes de seguimento	11

1. Introducción

O Sistema de Garantía de Calidade (SGC) é unha ferramenta para propiciar a mellora continua nas titulacións adscritas á Facultade de Filoloxía de cara á consecución de niveis de calidade que faciliten a renovación periódica da súa acreditación de acordo ao establecido no RD 1393/2007 e no RD 861/2010. O SGC da Facultade de Filoloxía resulta da adaptación ao Centro do SGC marco da Universidade de Santiago de Compostela (USC), deseñado á súa vez seguindo o modelo das axencias de calidade nacional e autonómica, ANECA e ACSUG. Este Sistema de Garantía da Calidade sométese a un seguimento anual que, xunto co seguimento dos títulos e os plans de mellora derivados, contribúe ao mantemento e actualización das accións encamiñadas ao desenvolvemento da política de calidade do Centro. A documentación do SGC da Facultade de Filoloxía e as evidencias da súa implantación están dispoñibles para consulta pública na web institucional da Facultade, na sección de [Calidade](#).

Nesta Memoria de Calidade da Facultade de Filoloxía, correspondente ao curso académico 2017-2018, recóllese información relativa ao Sistema de Garantía de Calidade, ao seguimento dos títulos impartidos no Centro e ao Plan de Melloras do Centro para o curso 2018-2019, que inclúe as accións de mellora derivadas do seguimento dos títulos.

A Memoria foi elaborada pola Comisión de Calidade do Centro e aprobada en reunión ordinaria celebrada o 26/06/2019. O mesmo día 26/06/2019 a Xunta de Facultade de Filoloxía ratificou esta aprobación.

2. Seguimento do Sistema de Garantía de Calidade

2.1 Vixencia da Política de Calidade

A Facultade de Filoloxía, tal e como vén plasmando nas Memorias de Calidade que elabora anualmente, está comprometida coa cultura da calidade, pois é consciente da importancia que ten para a mellora continua dos títulos que oferta.

A Facultade de Filoloxía é un dos centros universitarios que conta cunha oferta de títulos máis ampla e variada no Sistema Universitario Galego: cinco títulos de grao (un deles con cinco mencións) e seis títulos de máster:

- Grao en Filoloxía Clásica.
- Grao en Lingua e Literatura Españolas.
- Grao en Lingua e Literatura Galegas.
- Grao en Lingua e Literatura Inglesas.
- Grao en Linguas e Literaturas Modernas.
- Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura.
- Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións (interuniversitario).
- Máster Universitario en Lingüística Aplicada (interuniversitario).
- Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos.
- Máster Mundus Encrucilladas nas Narrativas Culturais (European Master Crossways in Cultural Narratives).
Integrado, a efectos de docencia, no Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura.
- Máster Mundus en Lexicografía (European Master in Lexicography. Erasmus Mundus).

Como se sinala en memorias anteriores, a Facultade ten unha estrutura organizativa bastante complexa, pero precisa, en todo caso, para dar conta da amplitude da súa oferta formativa. Así, para o desenvolvemento do SGC, o Centro conta coa Comisión de Calidade do Centro, coas comisións de cada un dos títulos de grao e de mestrado, coa Comisión de Títulos de Grao e con outra de Títulos de Máster, amais do Equipo Decanal, da Responsable de Calidade do Centro e dos/as Coordinadores/as dos distintos títulos. Como complemento a esta estrutura de comisións internas, propónse a creación dun Comité Consultivo da Facultade, que sirva de instrumento de asesoramento externo e que contribúa á mellora da súa proxección social na contorna (AM-7 do Plan de Melloras de 2018-2019). Son accesibles a través da [web](#) a composición de todas estas comisións, os nomes dos membros do equipo decanal e das coordinadoras e coordinadores de todos os graos e mestrados. Así mesmo, tamén está dispoñible, como se apuntou na introdución, toda a documentación de referencia para o desenvolvemento do SGC da Facultade de Filoloxía (en especial, as memorias de verificación e os informes de renovación da acreditación dos títulos de grao e mestrado), ademais dos documentos marco da USC: *Manual extenso do sistema marco de calidade da USC*, *Manual simplificado do sistema de garantía interno de calidade* e *Manual Marco de Procesos e Procedementos*.

Cómpre sinalar que nesta Memoria non se proporcionan nin se analizan os datos relativos aos dous Máster Mundus impartidos na Facultade, pois estas titulacións seguen un proceso de seguimento no marco das institucións europeas.

2.2 Procesos, procedementos e documentación do SGC.

Durante o curso 2017-2018 a Comisión de Calidade do Centro (CCC) reuniuse en cinco ocasións: 19/02/2018, 18/04/2018 e 26/07/2018 (sesións extraordinarias) e 19/12/2017 e 21/03/2018 (sesións ordinarias). Os asuntos máis salientables tratados nestas reunións foron:

- Aprobación da declaración de intencións para a modificación do Máster en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións (19/12/2017).
- Elaboración e aprobación dos informes de seguimento dos títulos da Facultade (19/12/2017, 19/02/2018, 21/03/2018 e 18/04/2018).
- Aprobación dos calendarios de reunións da Comisión de Títulos de Grao e da Comisión de Calidade do Centro (19/02/2018).
- Aprobación da Memoria de Calidade do curso 2016-2017 (26/07/2018).

Tal e como estipula o SGC, as comisións de cada un dos títulos, a Comisión de Títulos de Grao e a Comisión de Calidade do Centro levaron a cabo o seguimento do desenvolvemento e mellora do título, e así se recolle nas correspondentes actas. A composición de todas as comisións mencionadas é accesible a través da [web](http://www.usc.gal/gl/centros/filoloxia/calidade/index.html) (<http://www.usc.gal/gl/centros/filoloxia/calidade/index.html>) e foise actualizando puntualmente.

Como xa se vén facendo nos últimos anos, desde a Facultade complementouse a información recibida desde a ACMP, especialmente no que atinxe á satisfacción dos grupos de interese, e realizouse unha enquisa para a análise do perfil de ingreso do estudiantado de primeiro curso de grao e outra co fin de avaliar a satisfacción do alumnado co proceso de elaboración, titorización e defensa do TFG.

2.3 Cambios na xestión do Sistema de Garantía de Calidade

Non se produciron modificacións no SGC da Facultade durante o curso 2017-2018. Actualmente, estase levando a cabo a actualización e modificación do Regulamento de Réxime Interno da Facultade por parte dunha Comisión (aprobada na Xunta de Facultade de 30/05/2017) que prevé finalizar estas tarefas antes do remate do ano 2019. Tamén se encontra en marcha a adaptación do novo *Manual de Calidade* e o *Manual de procesos e procedementos*, aprobado polo Consello de Goberno do 26/02/2018, ás particularidades do Centro, e espérase rematar este proceso tamén antes de que finalice o ano 2019, para o que contaremos tamén coa axuda da Coordinadora de Calidade do Centro (vid. AM-5 do Plan de Melloras do curso 2018-2019). Na Memoria de Calidade do próximo curso daremos cumprida conta destes dous procesos.

2.4 Funcionamento e resultados dos distintos procesos considerados no SGC: resultados académicos e resultados dos restantes indicadores de eficacia do sistema

Indicadores relativos ao acceso e admisión de estudantes

O número de prazas ofertadas na Facultade de Filoloxía para o curso 2017-2018 foi de 413 e o número total de alumnos de novo ingreso foi de 372, de xeito que se cubriron o 90,07% das prazas, o que supón un lixeiro incremento con respecto ao curso anterior, que se cubriran o 87.89% das prazas ofertadas.

Títulos	Prazas cubertas	Prazas ofertadas
Grao en Filoloxía Clásica	33	50
Grao en Lingua e Literatura Españolas [Grupo de Santiago]	53	50
Grao en Lingua e Literatura Galegas	58	50
Grao en Lingua e Literatura Inglesas	100	100
Grao en Linguas e Literaturas Modernas	75	75
Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura	17	26
Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións	15	24
Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos	10	28
Máster Universitario en Lingüística Aplicada	11	10
TOTAL	372	413

Táboa 1 Número de prazas ofertadas na Facultade de Filoloxía para o curso 2017-2018

Tanto o *Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións* (iMAES) como o *Máster Universitario en Lingüística Aplicada* (MILA) son títulos interuniversitarios, de xeito que hai estudantes matriculados tamén nas universidades de Vigo e da Coruña que se engaden aos recollidos na Táboa 1: no caso do MILA, 9 na Universidade da Coruña e 5 na Universidade de Vigo; no caso do iMAES, 14 na Universidade da Coruña e 7 na Universidade de Vigo. Pola súa parte, o Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura acolle nas súas clases os estudantes do *Máster Mundus Encrucilladas nas Narrativas Culturais*, que adoita contribuír cun importante número de estudantes, se ben neste curso só aportou 3 estudantes por atoparse en proceso de renovación.

Polo que se refire aos títulos de grao impartidos na Facultade de Filoloxía, todos cubriron as prazas ofertadas, agás o Grao en Filoloxía Clásica (33), mais cómpre puntualizar que subiu levemente a demanda respecto ao curso anterior (28). En canto ao Grao en Lingua e Literatura Galegas, que non cubrira as súas prazas nos últimos cursos, no 2017/2018 a demanda superou incluso as prazas ofertadas. Con todo, cómpre lembrar que, con data de 2 de novembro de 2017, a Secretaría Xeral de Universidades publicou unha [resolución](#) pola que se declarou a singularidade de graos no Sistema universitario de Galicia, que supón “para as titulacións recoñecidas como tales, a exención do cumprimento do esixido no artigo 6 do Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia” (apartado 2), isto é, supón unha exención da obriga de contar cun número mínimo de 50 matriculados de novo ingreso no caso das titulacións adscritas a campus centrais, como Santiago de Compostela. Entre os títulos declarados singulares nesta resolución encóntranse o Grao en Lingua e Literatura Galegas e o Grao en Filoloxía Clásica. Polo que se refire aos mestrados, a día de hoxe aínda non se publicou ningunha resolución a este respecto.

Así mesmo, amais das accións recollidas nos Plans de Viabilidade e desenvolvidas desde as titulacións de Grao en Filoloxía Clásica e Grao en Lingua e Literatura Galegas, a Facultade contribúe á promoción dos títulos de grao participando no

programa *Encontros na USC*, grazas ao que visitaron o Centro 354 estudantes de bacharelato entre os días 6, 7 e 8 de febreiro de 2018; e a través do envío de folletos e marcapáxinas coa oferta da Facultade a todos os centros de ensino secundario públicos e privados de Galicia (abril-maio de 2018). Estas actividades, que constitúen boas prácticas xa instauradas no Centro desde hai anos, complementáanse con novas actuacións que procuran a mellora continua da captación de alumnado (vid. AM-4 do Plan de Melloras do curso 2018-2019).

Finalmente, cabe destacar o importante número de estudantes que se reciben na Facultade dentro dos programas de mobilidade, procedentes de todas as partes do mundo, especialmente de universidades chinesas (programas de captación) e europeas (programa Erasmus+). Nalgúns casos, estes estudantes supoñen unha porcentaxe importante en relación co total de estudantes matriculados nalgún dos nosos títulos (IN18C-PC-08): destaca especialmente o caso do Grao en Lingua e Literatura Españolas, en que a porcentaxe de estudiantado de mobilidade supuxo en 2017-2018 o 66,50% (na Táboa 2 pódense ver os datos históricos deste título e dos outros graos da Facultade). Este número tan elevado dificulta ás veces a actividade docente e discente como consecuencia do baixo nivel de coñecemento de español co que chegan ao Centro. Por este motivo, propónse unha acción de mellora que pretende prestar un apoio específico a este estudiantado, de xeito que se facilite a súa integración, proporcionándolles ferramentas lingüísticas e recursos culturais suficientes para que poidan afrontar as tarefas e actividades normais das clases (vid. AM-2 do Plan de Melloras do curso 2018-2019).

Título	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Grao en Filoloxía Clásica	6,35	5,48	10,47
Grao en Lingua e Literatura Españolas [Grupo de Santiago]	56,87	59,81	66,50
Grao en Lingua e Literatura Galegas	2,44	1,69	1,43
Grao en Lingua e Literatura Inglesas	6,21	3,78	9,17
Grao en Linguas e Literaturas Modernas	7,61	11,33	11,04

Táboa 2 Porcentaxe de estudantes de programas de mobilidade recibidos sobre o total de matriculados nos tres últimos cursos

Indicadores relativos aos resultados académicos

As medias das taxas de rendemento (IN34M-S01-PM-01), éxito (IN35M-S01-PM-01) e avaliación (IN36M-S01-PM-01) dos mestrados son altas e están próximas das globais da USC (Táboa 3). Convén tamén sinalar que son bastante semellantes (incluso lixeiramente superiores) ás que presentan os mestrados da rama de Artes e Humanidades do Sistema Universitario Español nos últimos datos dispoñibles (vid. [Datos y cifras del Sistema Universitario Español. Publicación 2018-2019](#)).

Título	Taxa de rendemento	Taxa de éxito	Taxa de avaliación
Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura	77,95	98,34	79,27
Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións	80,62	97,76	82,46
Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos	93,16	100	93,16
Máster Universitario en Lingüística Aplicada	90,56	98,14	92,27
Media dos mestrados da Facultade de Filoloxía	84,23	98,5	85,51
Media dos mestrados da USC	89,32	98,79	90,41
Media dos mestrados do SUE (2016-2017)	83,8	98,1	85,4

Táboa 3 Taxas de rendemento, éxito e avaliación dos mestrados impartidos na Facultade de Filoloxía para o curso 2017-2018

Como se aprecia na Táboa 3, as taxas de rendemento e de avaliación do Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura son lixeiramente máis baixas ca as do resto dos mestrados, de aí que a comisión deste título manifestara no Informe de Seguimento do curso 2017-2018 a intención de seguir con atención estes resultados por se cumprise tomar medidas ao respecto no futuro. O Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións mellorou as taxas de rendemento e de avaliación respecto ao ano anterior, que se situaban no 76,43% e no 77,14% respectivamente, polo que a análise pormenorizada deste problema no Informe de Seguimento do curso 2016-2017 e as medidas que se tomaron ao respecto deste problema foron efectivas e corrixiron o problema.

A taxa de abandono dos mestrados é, en consecuencia, baixa (8,93%), incluso menor que a do curso anterior (11,31%),

pero bastante superior á media da USC, que se sitúa en 7,15%. En todo caso, hai que notar a disparidade de valores que presentan os distintos mestrados e que, ademais, varían notablemente con respecto ao curso 2016-2017:

Título	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura	0	9,52	13,04
Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións	0	0	9,09
Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos	8	28,57	10
Máster Universitario en Lingüística Aplicada	11,11	7,14	0
Media	4,78	11,31	8,93

Táboa 4 Taxa de abandono dos mestrados impartidos na Facultade de Filoloxía (tres últimos cursos)

Neste sentido, o Máster en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos, que presentaba unha taxa superior ao resto dos mestrados no curso 2016-2017, propuxo no Plan de Melloras do Informe de Seguimento correspondente a ese curso, levar a cabo unha análise das causas do índice de abandono na comisión do propio título e nas reunións de coordinación cos estudantes. Así, conseguiuase que no curso 2017-2018 o abandono descendese máis da metade (dunha taxa de abandono do 28,57% pasouse a unha do 10%). Cómpre tamén subliñar que o Máster Universitario en Lingüística Aplicada descendeu o abandono nos últimos cursos, e no 2017-2018 tivo un abandono do 0%. O Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura e o Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións aumentaron a taxa de abandono, de aí que as correspondentes comisións consideren que se debe estar atento á evolución desta taxa por se segue aumentando e fose preciso tomar medidas correctoras. En todo caso, os indicadores poñen de manifesto que os resultados acadados polos mestrados impartidos na Facultade son, en xeral, altamente satisfactorios.

No caso dos títulos de grao, as taxas non ofrecen cifras tan favorables, como cabe esperar deste tipo de titulacións. As taxas de rendemento, éxito e avaliación están, con todo, bastante próximas ás que presenta de media a USC (Táboa 5).

Título	Taxa de rendemento	Taxa de éxito	Taxa de avaliación
Grao en Filoloxía Clásica	66,75	80,29	83,13
Grao en Lingua e Literatura Españolas [Grupo de Santiago]	74,18	86,23	86,03
Grao en Lingua e Literatura Galegas	68,7	84,11	81,68
Grao en Lingua e Literatura Inglesas	78,03	87,27	89,41
Grao en Linguas e Literaturas Modernas	64,63	82,5	78,34
Media dos graos da Facultade de Filoloxía	72,16	85,14	84,75
Media dos graos da USC	78,46	87,20	89,98

Táboa 5 Taxas de rendemento, éxito e avaliación dos graos impartidos na Facultade de Filoloxía para o curso 2017-2018

En correlación con estes datos, a taxa de abandono en primeiro curso foi de 19,92% (fronte á 16,02% da media da USC) e a taxa de abandono RD 1393 foi de 34,48% (fronte ao 22,70% da USC) (Táboa 6). Se ben non son os datos idóneos, cómpre destacar que ambas as dúas medias melloraron respecto do curso anterior, especialmente a primeira, que descendeu un 12,11%. Con todo, as taxas de abandono de cursos anteriores repercuten negativamente na taxa de graduación, que só chegou ao 36,02%, por debaixo da media da USC, que se sitúa en 57,97%. Este problema foi obxecto de deliberación na CCC na súa reunión do 26/07/2018 e, tras a análise dos datos do curso 2017-2018 e os precedentes, concluíu que as súas principais causas son:

- Os estudantes acceden ás titulacións da Facultade sen seren estas a súa primeira opción; como mostra, por exemplo, a diferente evolución desta taxa nos distintos graos.
- A taxa de abandono media da Facultade de Filoloxía é moi superior á media da USC, pero, con todo, está por debaixo da taxa de abandono rexistrada polo Ministerio de Educación y Formación Profesional para a rama de Artes e Humanidades ([Datos y cifras del Sistema Universitario Español. Publicación 2018-2019](#)), dato que parece mostrar que se trata dun problema estrutural a nivel estatal que afecta a todos os estudos desta rama.

A CCC sinalou, así mesmo, posibles estratexias para abordar o problema, entre as que destaca a recomendación de

levar a cabo accións para a visibilización e promoción da Facultade, pois a captación dun maior número de estudantes debería contribuir á subida da nota media dos matriculados e, por conseguinte, á diminución a taxa de abandono e ao aumento da taxa de graduación. Neste sentido, propuxéronse algunhas accións, como a elaboración de vídeos para promocionar os graos da Facultade e para informar sobre a obtención dun segundo título de grao, ou como a promoción das titulacións de grao nas probas ABAU (vid. AM-4 no Plan de Melloras do curso 2018-2019).

Título	Taxa abandono 1º curso 2016-2017	Taxa abandono 1º curso 2017-2018	Taxa de abandono RD 1393 2016-2017	Taxa de abandono RD 1393 2017-2018	Taxa de graduación 2016-2017	Taxa de graduación 2017-2018
Grao en Filoloxía Clásica	46,15	35	34,78	45	39,13	35
Grao en Lingua e Literatura Españolas [Grupo de Santiago]	28,26	28,21	30,19	36,73	43,4	44,9
Grao en Lingua e Literatura Galegas	38,46	36	47,37	23,81	31,58	38,1
Grao en Lingua e Literatura Inglesas	17,12	9,57	22,92	29,13	50	42,72
Grao en Linguas e Literaturas Modernas	30,16	19,05	50	41,18	16,67	19,12
Media dos graos da Facultade de Filoloxía	32,03	19,92	37,05	34,48	36,16	36,02
Media dos graos da USC	14,48	16,02	22,56	22,70	56,83	57,97

Táboa 6 Taxas de abandono e graduación dos graos da Facultade de Filoloxía para o curso 2017-2018

Así mesmo, as comisións de cada un dos títulos levaron a cabo unha análise pormenorizada destas taxas, que recolleron nos informes de seguimento anexos a esta Memoria. Polo que respecta ao Centro, propónse unha acción de mellora (AM-1) no Plan de Melloras do curso 2018-2019 consistente en realizar actividades formativas complementarias especialmente dirixidas a estudantes matriculados no TFG/TFM, co fin de contribuír ao incremento da taxa de graduación das titulacións de grao e mestrado.

2.5 Información relativa á satisfacción dos grupos de interese. Queixas e reclamacións.

No que se refire á satisfacción dos grupos de interese, hai anos que a Facultade incorporou ao seu funcionamento habitual algunhas prácticas que procuran fomentar a participación nas enquisas. Entre elas, destacan os anuncios coa información sobre o proceso de avaliación en marcha e as datas en que se poden cubrir as enquisas: na pantalla informativa do hall, con letreiros en lugares visibles e tamén a través da lista de distribución de correo electrónico do profesorado, onde se anima a todo o PDI a que lembre nas clases a importancia de participar. Así mesmo, desde o curso 2015-2016 o Campus Virtual da USC incorpora grupos de coordinación de cada un dos títulos/cursos e no curso 2016-2017 xa se encontra practicamente xeneralizado o seu uso para difundir información e documentos a todo o profesorado e alumnado implicado na docencia/discencia do título. Proba do éxito destas boas prácticas é o alto índice de participación dos estudantes nas enquisas de satisfacción: no caso dos graos, foi do 44,42%; e no caso dos estudantes de mestrado, do 48,05%.

2.5.1 Indicadores relativos á satisfacción dos grupos de interese

Tal e como se pode comprobar na Táboa 7, é moi salientable a alta puntuación que reciben os títulos da Facultade nas enquisas de satisfacción do alumnado coa docencia recibida (IN46M-S01-PM-01): 4,04 os graos e 4,30 os mestrados.

Título	2017-2018
Grao en Filoloxía Clásica	4,25
Grao en Lingua e Literatura Españolas [Grupo de Santiago]	4,12
Grao en Lingua e Literatura Galegas	4,11
Grao en Lingua e Literatura Inglesas	3,88
Grao en Linguas e Literaturas Modernas	3,84
Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura	4,54
Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións	4,23
Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos	4,34
Máster Universitario en Lingüística Aplicada	4,08
Media dos graos FF	4,04
Media dos graos USC	Non dispoñible
Media dos mestrados FF	4,30
Media dos mestrados USC	No dispoñible

Táboa 7 Satisfacción do alumnado da Facultade de Filoloxía coa docencia recibida no curso 2017-2018

Tamén son bos os resultados de satisfacción do PDI coa docencia impartida (IN47M-S01-PM-01): 3,83 nos graos e 4,11 nos mestrados. Así mesmo, no que se refire ás actividades formativas desenvolvidas por PAS e PDI, obsérvase unha valoración moi positiva por parte de ambos os colectivos, especialmente polo PDI (4,39 fronte ao 3,99 do PAS).

Respecto ás enquisas de satisfacción dos egresados, cabe destacar os seguintes aspectos:

- Os egresados manteñen un alto nivel de satisfacción no caso dos graos e volveron mellorar, no caso dos mestrados, o seu nivel de satisfacción coa información pública dispoñible con respecto aos cursos anteriores, o que constitúe un bo indicador da eficacia das boas prácticas que o Centro vén desenvolvendo, así como da AM-6 proposta no Plan de Melloras do curso 2017-2018:

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Media dos graos da Facultade de Filoloxía	2,95	3,08	3,04
Media dos mestrados da Facultade de Filoloxía	2,92	3,19	3,67

Táboa 8 Satisfacción dos egresados da Facultade de Filoloxía coa información pública dispoñible

- Os egresados dos mestrados están, en xeral, satisfeitos coas infraestruturas e materiais dispoñibles, cunha media superior á do curso anterior e tamén á media da USC. Porén, a pesar das accións que se veñen desenvolvendo (vid. por exemplo AM-3 do Plan de Melloras do curso 2017-2018) detéctase unha baixada notable na satisfacción media dos egresados dos graos do Centro. Así pois, cómpre continuar a mellora das infraestruturas e materiais dispoñibles no Plan de Melloras actual, tanto no que se refire á mellora dos espazos de docencia coma no relativo á dotación da biblioteca (vid. AM-6 do Plan de Melloras do curso 2018-2019):

	2016-2017	2017-2018
Media dos graos da Facultade de Filoloxía	3,59	2,95
Media dos graos da USC	2,85	2,89
Media dos mestrados da Facultade de Filoloxía	3,34	3,5
Media dos mestrados da USC	3,25	3,38

Táboa 9 Satisfacción dos egresados coas infraestruturas e materiais dispoñibles na Facultade de Filoloxía

- Os egresados dos títulos de grao tamén mostran unha alta satisfacción coa información e apoio recibidos nas actividades de acollida e presentación, superior á media da USC. No que se refire aos mestrados, parece que hai unha recuperación do nivel de satisfacción, que caera notablemente o curso 2015-2016 (non contamos con datos de 2016-2017), ao que puido contribuir nalgunha medida celebración dunha sesión de benvida específica para

estes estudantes (AM-6 do Plan de Melloras do curso 2017-2018). Cómpre destacar que a satisfacción media dos egresados dos mestrados da Facultade é sensiblemente superior á dos mestrados no conxunto da USC (3,86 fronte a 3,10).

	2016-2017	2017-2018
Media dos graos da Facultade de Filoloxía	3,45	3,12
Media dos graos da USC	2,84	3
Media dos mestrados da Facultade de Filoloxía	2,42	3,86
Media dos mestrados da USC	3,23	3,10

Táboa 10 Satisfacción dos egresados coa información e apoio nas actividades de acollida e presentación da Facultade de Filoloxía

- Só un reducido número de alumnos realizaron prácticas externas e, deles, só algúns responderon ás enquisas, de aí probablemente a flutuación de datos duns cursos a outros. Con todo, convén esperar a ver se teñen efecto as medidas que se tomaron nestes últimos anos para a mellora da coordinación e do proceso de avaliación das competencias adquiridas polos estudantes.

	2016-2017	2017-2018
Media dos graos da Facultade de Filoloxía	2,88	3,17 ¹
Media dos graos da USC	3,82	3,90
Media dos mestrados da Facultade de Filoloxía	3,38	4,52
Media dos mestrados da USC	3,57	Non dispoñible

Táboa 11 Satisfacción dos egresados coas prácticas externas da Facultade de Filoloxía

Se, ademais, nos detemos no índice de satisfacción dos estudantes coa orientación profesional e laboral recibida durante os seus estudos (Táboa 12), comprobaremos que, se ben presenta un nivel aceptable no caso dos mestrados (3,11, superior á media da USC, que foi de 2,71), no caso dos graos é bastante baixo (1,92, fronte a 2,35 de media das titulacións de grao da USC). Por esta razón, incluímos unha acción para mellorar este índice no Plan de Melloras do curso 2018-2019 (AM-3).

Título	2017-2018
Grao en Filoloxía Clásica	2,50
Grao en Lingua e Literatura Españolas [Grupo de Santiago]	1,64
Grao en Lingua e Literatura Galegas	1,57
Grao en Lingua e Literatura Inglesas	1,64
Grao en Linguas e Literaturas Modernas	2,27
Máster Universitario en Estudos da Literatura e da Cultura	3,43
Máster Universitario en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións	3
Máster Universitario en Estudos Medievais Europeos: Imaxes, Textos e Contextos	3
Máster Universitario en Lingüística Aplicada	3
Media dos graos FF	1,92
Media dos graos USC	2,35
Media dos mestrados FF	3,11
Media dos mestrados USC	2,71

Táboa 12 Satisfacción do alumnado coa orientación profesional e laboral no curso 2017-2018

2.5.2 Queixas e reclamacións


¹ Non computamos a valoración do Grao en Filoloxía Clásica (1), pois nese grao non houbo ningún estudante que realizase prácticas e, por tanto, esa resposta á enquisa non é válida.

Todas as queixas e reclamacións tramitáronse conforme o establecido na [Normativa de avaliación do rendemento académico dos estudantes e da revisión de cualificacións](#), aprobada polo Consello de Goberno do 15 de xuño de 2011.

No curso 2017-2018 recibíronse no Decanato dúas reclamacións de estudantes de grao e unha de mestrado: das dúas reclamacións de grao, unha foi contra as cualificacións obtidas, que foi estimada e outra contra os criterios de cualificación (anulada pola interesada); a reclamación formulada polo estudante de mestrado foi contra as cualificacións obtidas, que se desestimou por presentarse fóra do prazo establecido. Tamén se presentou no Decanato unha queixa dun estudante de grao por non ter constancia da data de revisión, que foi estimada.

Pola súa parte, a Oficina de Análise e Reclamacións da USC, na memoria do curso 2017-2018, informa de que se presentaron catro recursos relativos á Facultade de Filoloxía: tres de estudantes de grao e un de mestrado. Os asuntos que motivaron estes recursos teñen que ver principalmente cos procesos de matrícula, validación, adaptación e recoñecemento de estudos. Admitíronse a trámite os catro recursos: dos presentados por estudantes de grao, un estimouse e dous inadmitíronse a trámite; polo que se refire ao recurso presentado polo estudante de mestrado, desestimouse. Tamén se presentaron un total de sete queixas e suxestións en relación con problemas de admisión, bibliotecas, docencia e títulos (cinco das titulacións de grao, unha da licenciatura e unha de mestrado), das que catro foron estimadas e tres desestimadas.

No que se refire á difusión e promoción do sistema de traslado de queixas e reclamacións, levouse a cabo nas sesións informativas dirixidas ao estudiantado, así como mediante a inclusión dun formulario na páxina web da Facultade para o envío de queixas, suxestións e felicitacións, tal como se pode comprobar en <http://www.usc.es/gl/centros/filoloxia/suxestions.html>.

 USC <small>UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA</small> FACULTADE DE FILOLOXÍA	MEMORIA DE CALIDADE	Data: 20/07/2018
	FORMATO	Páxina 11 de 12

3. Anexo: Informes de seguimento

[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Grao en Filoloxía Clásica
[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Grao en Lingua e Literatura Españolas
[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Grao en Lingua e Literatura Galegas
[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Grao en Lingua e Literatura Inglesas
[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Grao en Linguas e Literaturas Modernas
[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Máster en Estudos Ingleses Avanzados e as súas Aplicacións
[Autoinforme de seguimento](#) e [Plan de Melloras](#) do Máster en Estudos da Literatura e da Cultura